

# Guía del Wisconsin Medicaid Supplemental Security Income (SSI) Managed Care Program

Febrero 2005



Department of Health and Family Services  
Division of Health Care Financing

**[English]**

For help to translate or understand this document, please call 1-800-291-2002.

**[Español]**

Si necesita ayuda para traducir o entender este texto, por favor llame al teléfono 1-800-291-2002.

**[Russian]**

Если вам не всё понятно в этом документе, позвоните по телефону 1-800-291-2002.

**[Hmong]**

Yog xav tau kev pab txhais cov ntaub ntawv no kom koj totaub, hu rau 1-800-291-2002.

**[Laotian]**

ເພື່ອຊ່ວຍໃນການແປ ຫລືເຂົ້າໃຈເນື້ອຫາໃນນີ້, ກະຮຸນາໂທຣະສັບຫາ 1-800-291-2002.

**[Personas con problemas auditivos]**

Para obtener ayuda para entender este documento, llame al TDD/TTY 1-800-291-2002.



## **¿Usted recibe el Supplemental Security Income (SSI) o Medicaid relacionado con SSI?**

Si usted es elegible para el SSI o Medicaid relacionado con SSI, puede obtener su seguro de salud con una tarjeta Forward Card como ésta. Ahora usted puede afiliarse al programa “SSI Managed Care Program” para recibir los beneficios de Medicaid.

## **¿Qué es el SSI Managed Care Program?**

El SSI Managed Care Program es un grupo de planes de salud que le provee de servicios de atención médica. Estos planes de salud se llaman Managed Care Organizations (MCO). Usted puede obtener atención de salud de una MCO si:

- vive en el condado de Milwaukee;
- es mayor de 19 años;
- recibe Medicaid y Supplemental Security Income (SSI) o Medicaid relacionado con SSI debido a una discapacidad determinada por el Disability Determination Bureau;
- no vive en una institución o residencia para ancianos; y
- no participa en el Community Waivers Program.



## ¿Debería elegir una Managed Care Organization (MCO)?

La carta que acompaña a este formulario de inscripción le informa si usted debe elegir una MCO. Si tiene alguna duda acerca de si debe elegir una MCO, **llame al Encargado de Inscripciones al 1-800-291-2002.**

La mayoría de las personas que obtienen este folleto deben elegir una MCO para tener atención médica. Pero no tiene que elegir una MCO si:

- ✓ recibe ambos, Medicaid y Medicare; o
- ✓ está en el Medicaid Purchase Plan (MAPP); o
- ✓ estuvo inscrito en el Managed Care Program con anterioridad.

Si no se inscribe en este programa, continuará recibiendo los servicios de Medicaid a cambio del pago de honorarios.

## ¿Cuáles son los beneficios de inscribirse en una Managed Care Organization (MCO)?

Las MCO proveen los mismos servicios que el plan regular de Medicaid:

- Consultas al médico y atención hospitalaria
- Atención de la vista incluyendo anteojos
- Atención ambulatoria y de emergencia
- Medicamentos
- Servicios de salud mental
- Productos y equipo médico
- Servicios relacionados con el abuso de sustancias adictivas (abuso de alcohol u otras drogas)
- Atención odontológica



- Fisioterapia y terapia ocupacional
- Servicios médicos a domicilio
- Servicios para trastornos del habla, la audición y el lenguaje
- Servicios de atención personal

### **Si se inscribe en una MCO, además obtiene:**

- una evaluación de las necesidades de servicios médicos y sociales;
- un plan de atención que incluye ambos servicios, médico y social;
- **coordinación** y un **coordinador de atención médica** para ayudarlo a organizar su atención y servicios;
- exención de copagos por los servicios y las prescripciones que su MCO paga;
- coordinación del transporte por su MCO hacia y desde las consultas por servicios cubiertos;
- ayuda para elegir un médico, hospital u odontólogo cerca de su casa;
- y
- ayuda para encontrar los servicios de atención médica adecuados.

## **¿Qué es la coordinación de la atención médica?**

La coordinación de la atención médica es otro de los beneficios de las MCO que unifica los servicios de su médico de atención primaria, el especialista y los organismos comunitarios. La coordinación de la atención médica ayuda a las personas con necesidades especiales de atención, como las personas con discapacidades y otras enfermedades crónicas entre las que



se encuentran la diabetes o el asma, a fin de que obtengan la mejor atención posible.

El coordinador de la atención médica será una persona especialmente capacitada, como un enfermero o trabajador social, que lo ayudará a obtener los servicios de salud que necesita.

El coordinador de atención médica cumplirá las siguientes tareas:

- ✓ Hará evaluaciones para entender mejor sus necesidades de atención médica.
- ✓ Desarrollará un plan de salud adecuado para usted. Con su ayuda, este plan de salud identificará los servicios que lo ayudarán de la mejor manera.
- ✓ Le ayudará con las derivaciones a especialistas y a otros servicios.
- ✓ Organizará el transporte hacia y desde el lugar de las consultas médicas.
- ✓ Le ayudará a hacer las citas de las consultas, si necesitara ayuda.
- ✓ Conectará su servicio de atención médica con otros servicios que necesite y utilice, como servicios del condado, vivienda o salud pública.

Llame a su MCO para informarse acerca de los servicios de coordinación de la atención médica.

## ¿Cuál es la diferencia entre un plan regular de Medicaid y el Managed Care Program?

Plan regular de Medicaid	Managed Care Program
Puede ver a cualquier proveedor y hospital que trabaje con Medicaid.	Debe ver los proveedores y hospitales que están en el plan.
Puede ser difícil encontrar médicos que acepten Medicaid.	La MCO le ayudará a encontrar los proveedores que necesita.
Es posible que no tenga un médico de atención primaria o enfermero que realice un seguimiento de toda la atención médica que recibe.	Usted elige un médico o enfermero para que realice un seguimiento de toda la atención médica que recibe. Éste es su <b>proveedor de atención primaria.</b>
No necesita una derivación para ver un especialista.	Es posible que necesite una derivación para ver un especialista.
Si su médico no atiende en las noches o los fines de semana, debe buscar otro que le brinde atención.	Si su médico no atiende en las noches o los fines de semana, el número de teléfono de atención las 24 horas le ayudará a buscar otro que le brinde atención.
Puede ser responsable de los copagos de algunos de los servicios médicos.	Los afiliados a una MCO no tienen que pagar copagos por los servicios médicos cubiertos.
Usted es responsable de encontrar los servicios que satisfagan sus necesidades de atención médica.	Los coordinadores de atención médica evaluarán sus necesidades de atención médica y le crearán un plan que satisfaga sus necesidades especiales. Le ayudarán a obtener los servicios médicos que necesite y lo conectarán con los otros servicios.



# ¿Cómo elijo una Managed Care Organization (MCO)?

**Pregunte** a sus proveedores de atención médica a qué plan de salud de Medicaid pertenecen. Entre los proveedores de atención médica se encuentran los siguientes:

- ✓ Médico de atención primaria
- ✓ Proveedor de salud mental
- ✓ Especialista
- ✓ Proveedor de servicios de atención personal
- ✓ Proveedor de atención médica a domicilio
- ✓ Hospital
- ✓ Farmacia

La Managed Care Organization (MCO) que sus proveedores de atención médica acepten puede ser la adecuada para usted. Es posible que no todos sus proveedores de atención médica pertenezcan a una MCO. Entonces tendrá que decidir cuál proveedor es el más importante para usted.

**Llame** a los Encargados de inscripciones al 1-800-291-2002. Ellos le ayudarán a elegir el mejor plan para sus necesidades.

## ¿Qué ocurre si no elijo una MCO?

Si usted está en un grupo que debe elegir una MCO y no hace su elección, se elegirá una MCO por usted.

## Cómo comunicarse

¿Necesita ayuda? Llame a los Encargados de inscripciones al 1-800-291-2002.

Le ayudarán a encontrar el plan de salud más adecuado para usted. El Encargado de inscripción puede:

-  informarle si su médico, hospital o clínica pertenece a la MCO;
-  ayudarlo a elegir su plan de salud por teléfono;
-  ayudarlo a completar el formulario de opciones de inscripción en una MCO;
-  responder sus preguntas acerca de cómo funciona la MCO.

## ¿Cómo me inscribo en una Managed Care Organization (MCO)?

 Puede completar, firmar y enviar por correo el formulario de opciones de inscripción adjunto a esta guía.

 Puede llamar al Encargado de inscripciones al 1-800-291-2002 para informar su elección de MCO por teléfono.

 Usted puede reunirse con el Encargado de inscripciones.  
Llame al 1-800-291-2002 para obtener detalles.



## ¿Qué ocurre después de inscribirme en una Managed Care Organization (MCO)?

Recibirá un sobre con los documentos de la inscripción que contienen más detalles. En estos documentos encontrará una lista de los médicos, hospitales y clínicas que pertenecen a su plan de salud. Además se le explicarán los servicios que su MCO provee.

Llame a su MCO para:

- ✓ encontrar los médicos y clínicas que puede usar;
- ✓ elegir o cambiar su proveedor de atención primaria;
- ✓ concertar una cita para una evaluación de salud;
- ✓ informar si necesita atención de emergencia o urgencia.

Si no está satisfecho con los servicios, médicos, hospitales o clínicas provistas por su MCO, llame al Encargado de inscripciones al 1-800-291-2002. Él puede ayudarle con el siguiente paso.

## ¿Qué ocurre si no estoy satisfecho con mi MCO?

Puede cambiarse a otra MCO durante los primeros cuatro (4) meses posteriores a la inscripción. Además puede cambiarse a otra MCO en cualquier momento durante los primeros doce (12) meses posteriores a la inscripción.

Si desea elegir otra MCO, llame al **Encargado de inscripciones al 1-800-291-2002.**

## ¿Puedo dejar el Managed Care Program y regresar al plan regular de Medicaid?

Si le exigen que elija una MCO, puede regresar al plan regular de Medicaid después de probar la inscripción con la MCO durante dos (2) meses.

Puede solicitar este cambio en cualquier momento hasta el final del cuarto mes de inscripción.

Además puede regresar al plan regular de Medicaid en cualquier momento después de los primeros doce (12) meses posteriores a la inscripción.

Si **NO** le exigen la elección de una MCO, puede regresar al plan regular de Medicaid en cualquier momento.

Si desea regresar al plan regular de Medicaid, llame al **Encargado de inscripciones al 1-800-291-2002**. Él puede informarle cuándo comienza la cobertura del plan regular de Medicaid.



# Usted tiene derechos

Como afiliado a una Managed Care Organization (MCO) en Wisconsin, usted tiene derechos importantes.

- Tiene derecho a recibir información acerca de su MCO y de cómo funciona.
- Tiene derecho a hacer preguntas y a presentar quejas y apelaciones.
- Tiene derecho a tener un trato justo.

## **Asistencia para personas con discapacidades**

Las personas con discapacidades tienen el derecho de recibir asistencia. Los proveedores de atención médica de su Managed Care Organization (MCO) deben asistirlos. La ley Americans with Disabilities Act (ADA) garantiza este derecho. Esto significa que el consultorio del médico u hospital deben tener fácil acceso. El coordinador de atención médica puede asegurarse de que el consultorio y hospital satisfagan sus necesidades.

## **Asistencia para personas sordas o con problemas auditivos**

Los proveedores de atención médica de su MCO deben proveer servicios de interpretación para personas sordas o con problemas auditivos.

## **Asistencia para personas que hablan otros idiomas**

Los proveedores de atención médica de su MCO deben proveer de servicios de interpretación para aquellas personas que hablan otros idiomas.

## **Asistencia para personas ciegas o con problemas visuales**

Si usted es ciego o tiene dificultades en la vista, puede obtener una copia del manual para afiliados a la MCO y otra información en Braille o en casetes de audio.

# Usted tiene responsabilidades

Para obtener la mejor atención médica, usted debe ser responsable de:

- informar a los médicos y enfermeras cómo se siente;
- conseguir la atención médica cuando la necesita;
- tomar los medicamentos y seguir el consejo de los médicos;
- cumplir los reglamentos de la MCO para obtener los servicios médicos;
- cumplir con las citas;
- hacer preguntas al médico, la MCO o al coordinador de atención médica;
- informar a su MCO lo que piensa para que puedan brindarle la mejor atención médica.

## Si tiene problemas o preguntas

Queremos que sepa lo que tiene que hacer si tiene preguntas o problemas en relación con el médico, la atención médica o su Managed Care Organization (MCO).

Hay personas que lo ayudarán a obtener la atención médica que necesita. Además, existen muchas maneras de solucionar los problemas y de responder a las preguntas.

Algunos ejemplos de problemas o preguntas son:

- Se le niega la atención
- No puede conseguir una cita
- No puede consultar al médico o especialista que eligió
- No puede encontrar a alguien que hable su idioma
- No está satisfecho con la actitud de su proveedor de salud
- No puede obtener ayuda cuando llama al número 800 de la MCO
- Se le niega el equipo o servicios necesarios médicamente
- Cómo conseguir la factura que su MCO debe pagar

Si tiene estas preguntas o problemas, usted puede mejorar la situación. Consulte la sección **A quién se debe recurrir para obtener ayuda** en las páginas siguientes.





## **A quién se debe recurrir para obtener ayuda**

Si necesita ayuda con la inscripción en una Managed Care Organization (MCO) llame al:

### **Encargado de inscripciones en las MCO**

[Línea de voz/TDD/TTY] 1-800-291-2002

---

Si tiene preguntas acerca de los servicios de atención médica que su Managed Care Organization (MCO) provee, llame al Servicio de Atención al Afiliado de la MCO:

### **Abri Health Plan**

(262) 834-1139 u (888) 999-2404

[TDD/TTY] (262) 834-0122 u (800) 947-3529

### **Independent Care (iCare)**

(414) 223-4847 u (800) 777-4376

[TDD] (800) 947-3529

### **Managed Health Services**

(414) 443-3400 u (866) 608-3400

[TDD/TTY] (414) 345-4621 u (800) 446-6136

### **United Healthcare of WI**

(800) 504-9660

[TDD] (800) 324-7448





## **A quién se debe recurrir para obtener ayuda (continuación)**

Si tiene problemas para obtener los servicios mientras está inscrito en su Managed Care Organization (MCO), llame al **Asesor de MCO**:

### **Abri Health Plan**

(262) 834-1136 u (888) 999-2404  
[TDD/TTY] (262) 834-0122 u (800) 947-3529

### **Independent Care (iCare)**

(414) 223-4847 u (800) 777-4376  
[TDD] (800) 947-3529

### **Managed Health Services**

(414) 443-3400 u (866) 608-3400  
[TDD/TTY] (414) 345-4621 u (800) 446-6136

### **United Healthcare of WI**

(800) 504-9660  
[TDD] (800) 324-7448

---

Si tiene una queja formal o un reclamo acerca de su Managed Care Organization (MCO), llame al:

### **Medicaid Managed Care Ombudsman**

(800) 760-0001

---

Si pierde su Forward Card de Wisconsin Medicaid llame al:

### **Recipient Services**

(800) 362-3002





## **A quién se debe recurrir para obtener ayuda (continuación)**

Si precisa ayuda con su elegibilidad de Medicaid, llame a:

**Milwaukee County Economic Support**

(414) 289-6000

**Social Security Administration;**

(800) 772-1213

# Cómo elegir una Managed Care Organization (MCO)

---

La información de este folleto puede haber cambiado desde su impresión. Comuníquese con el (800) 291-2002 para solicitar la información más reciente.

La información de este folleto es para Wisconsin Medicaid SSI Managed Care Program

Si tiene alguna pregunta,  
llame gratis al (800) 291-2002  
(traducción al español y al hmong)

# **Esta sección le ayudará a elegir una Managed Care Organization (MCO) para sus necesidades de atención médica**

Muchas personas que viven en el condado de Milwaukee y reciben Medicaid y el Supplemental Security Income (SSI) o Medicaid relacionado con SSI debido a una discapacidad determinada por el Disability Determination Bureau, deben elegir una MCO. Otras personas pueden elegir afiliarse a una MCO.

Esta sección describe los servicios de atención médica que cada MCO ofrece. Usted puede elegir cualquier MCO que esté en la lista de su formulario de opciones de inscripción en las MCO. Lea atentamente la información acerca de cada MCO antes de elegir. Una vez que haya elegido una MCO, debe recibir los servicios de atención médica de los proveedores de salud de esa MCO.

Es importante que elija la MCO que mejor satisfaga sus necesidades de atención médica. Tómese unos minutos para responder a estas preguntas antes de elegir una MCO:

- ¿Su médico de atención primaria, especialista o clínica pertenece a una MCO?
- ¿Su odontólogo, oftalmólogo o proveedor de salud mental pertenece a una MCO?
- ¿El hospital y farmacia que prefiere usar pertenecen a una MCO?
- ¿La MCO ofrece algún servicio especial de salud que necesita?

- ¿En qué horarios trabajan los médicos, clínicas y otros proveedores que pertenecen a la MCO? ¿Alguno de ellos tiene horario nocturno?
- ¿Tiene otros seguros de salud? Deberá visitar a los proveedores de atención médica que acepten su otro seguro además de su MCO. El Encargado de inscripción puede decirle cómo combinar su inscripción en una MCO con su otro seguro para que pueda usar ambos planes. Llame al Encargado de inscripciones al (800) 291-2002 [Línea de voz/TDD/TTY].

Si necesita ayuda o si tiene preguntas, llame al **Encargado de inscripciones al (800) 291-2002 [Línea de voz/TDD/TTY]**, de lunes a viernes, de 7 a.m. a 6 p.m. El Encargado de inscripciones provee servicios de traducción para quienes lo necesiten. Puede informarle si los médicos aceptan alguna MCO. Además, puede inscribirlo en la MCO de su elección por teléfono o puede ayudarlo a completar el formulario de opciones de inscripción.

Gracias por elegir a Wisconsin Medicaid  
Managed Care Organization (MCO)



## ¿Dónde puedo recibir atención médica?

Proveedores principales	Hospitales
<p>ANEW Health Services — Coordinación de atención</p> <p>APS Healthcare — Servicios de salud del comportamiento, salud mental y AODA (Alcoholismo y otros abusos de drogas)</p> <p>Covenant Home Health — Atención de salud a domicilio</p> <p>Curative Care Network — Terapia física, ocupacional y del habla</p> <p>Dynacare — Servicios de laboratorio</p> <p>Herslof — Atención de la vista</p> <p>Home Care Medical — Productos y equipos médicos</p> <p>Independent Physicians Network (IPN) — Médicos de atención primaria y especialistas (más de 1000 para elegir)</p> <p>Southeastern Dental Associates (SEDA) — Atención odontológica</p>	<p>Covenant Healthcare St. Francis Hospital St. Joseph Regional Medical Center St. Michael Hospital The Wisconsin Heart Hospital</p> <p>Columbia St. Mary's Columbia Hospital Sacred Heart Rehab Institute St. Mary's Hospital of Milwaukee</p> <p>Children's Hospital and Health System Children's Hospital of Wisconsin</p>

### Información general

Servicio de atención al cliente:	1-262-834-1139 ó 1-888-999-2404 (llamada gratuita)
TTY/TDD Servicio (personas con problemas auditivos):	1-262-834-0122 (lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.)
	1-800-947-3529 (1-800-WI RELAY) después de las 5:00 p.m. los días de semana y fines de semana
ANEW Health Services	
(Coordinador de atención):	1-414-475-7788
Asesor de Afiliados:	1-262-834-1136
Línea nocturna/después del horario de atención:	1-888-999-2404 (llamada gratuita)
Dirección en Internet:	<a href="http://www.AbriHealthPlan.com">www.AbriHealthPlan.com</a>

Hay servicios de traducción e interpretación disponibles para aquellos afiliados que los necesiten. Comuníquese con el Servicio de Atención al Cliente al (1)-262-834-1139 o al (1)-888 2404 (llamada gratuita).

Abri Health Plan tiene más de 1000 médicos para satisfacer sus necesidades de atención médica. Para encontrar médicos en su área, comuníquese con el Servicio de Atención al Cliente al (1)-262-834-1139 o al (1)-888 2404 (llamada gratuita). El Encargado de inscripciones en MCO de Wisconsin Medicaid también le puede ayudar a encontrar un médico en la red de Abri Health Plan. Si tiene alguna pregunta, llame al Encargado de inscripciones en MCO de Wisconsin Medicaid al 1-800-291-2002 (llamada gratuita).

### **¿Qué farmacias prepararán mis recetas?**

Muchas farmacias de su área pueden preparar sus recetas, incluyendo a Kmart Pharmacy, Osco Drugs, Serv-U-Pharmacy, ShopKo, Target Pharmacy, Walgreens y Wal-mart Pharmacy. Presente su Forward Card y cualquier otra tarjeta de seguro al farmacéutico. Para averiguar si Abri Health Plan pagará las recetas a su farmacia favorita, pregúntele a su farmacéutico o llame al Servicio de Atención al Cliente al 1-262-834-1139 ó al 1-888-999-2404 (llamada gratuita).

### **¿Qué servicios especiales me ofrecen?**

- Los planes de salud locales ofrecen el procesamiento de demandas localmente
- Servicios odontológicos
- Servicios oftalmológicos
- Personal del Servicio al Cliente que habla español y hmong
- Servicios de traducción/interpretación
- Transporte que no sea de emergencia (sin cargo) hacia y desde cualquier cita médica incluyendo las visitas a la farmacia y al laboratorio
- Horarios de atención de clínica ambulante (atención urgente)
- Servicio local de Atención al Cliente con atención médica las 24 horas, siete días a la semana
- Boletín para afiliados
- Servicios de atención médica del comportamiento, salud del comportamiento, mental y AODA
- Plan de coordinación de atención por ANEW Health Services que está adaptado a sus necesidades individuales y es revisado al menos cada seis (6) meses. ANEW ha provisto servicios de control de casos para aproximadamente 3500 consumidores desde 1999. ANEW pone especial énfasis en las necesidades totales de cada persona y provee la mejor asistencia posible en el asesoramiento de los afiliados y en la adquisición de los servicios médicos y sociales más apropiados.

### **¿Qué reglas de inscripción debo seguir?**

Cuando se inscriba en nuestro plan, deberá elegir un médico de atención primaria (PCP). Puede hacer esto llamando al Servicio de Atención al Cliente al (1)-262-834-1139 ó al (1)-888 2404 (llamada gratuita). Si desea cambiar su médico de atención primaria (PCP) puede llamar al mismo número.

Las mujeres pueden elegir a un ginecólogo/obstetra y a otro médico de atención primaria (PCP).

Abri Health Plan provee servicios odontológicos. Usted puede ver a cualquier odontólogo de nuestra red sin una derivación. Consulte nuestro directorio de proveedores SSI para obtener una lista completa o visite nuestro sitio en Internet en [www.AbriHealthPlan.com](http://www.AbriHealthPlan.com).



INDEPENDENT CARE HEALTH PLAN

## ¿Dónde puedo recibir atención médica?

Proveedores principales	Hospitales
<p><b>Médicos y clínicas:</b>  <i>*iCare trabaja con la mayoría de los médicos y clínicas del condado de Milwaukee. Algunas de las clínicas más importantes son:</i>            Aurora            Columbia St. Mary's            Covenant Healthcare            Froedtert and Medical College Clinics            Medical College of Wisconsin            Downtown Health Center            Health Care for the Homeless            Isaac Coggs Health Connection            Indochinese Family Medical Center            Sixteenth Street Community Health Center            United Community Center            AIDS Resource Center of WI            Lisbon Avenue Health Center            MLK-Heritage Health Center            MedPoint Family Care Center            MidTown Health Center</p> <p><i>Además puede llamar al 414-223-4847 para averiguar si un médico o proveedor en especial está en la red iCare.</i></p> <p><b>Especialistas:</b>            Gambro Healthcare (sólo diálisis)            Independence First para trabajadores de atención personal            Preferred Home Health para trabajadores de atención personal            Home Care Medical para equipo médico perdurable            Morfey's Limbs and Braces, Inc.            Red oftalmológica Eye Care of Wisconsin  <i>Para todos los demás especialistas, llame a iCare al 414-223-4847.</i></p> <p><b>Servicio odontológico:</b>            Red Southeast Dental Associates (SEDA)</p> <p><b>Salud mental y abuso de sustancias adictivas:</b>  <i>*Trabajamos con la mayoría de los proveedores de salud del comportamiento del condado de Milwaukee. Si tiene alguna duda, comuníquese con iCare.</i></p>	<p>Aurora Sinai Medical Center            St. Luke's Medical Center            St. Luke's South Shore            Aurora Psychiatric Hospital            West Allis Memorial Hospital            Froedtert Memorial Lutheran Hospital            Columbia Hospital            St. Mary's Medical Center            St. Joseph's Regional Medical Center            St. Michael's Hospital            St. Francis Hospital</p>

## **Información general**

Servicios al Afiliado:	1-414-223-4847
Teléfono las 24 horas, llamada gratuita:	1-800-777-4376
Número del servicio TDD para personas con problemas auditivos:	1-800-947-3529 / 1-800-947-3529 (1-800-WI RELAY)

### **¿Qué farmacias prepararán mis recetas?**

La mayoría de las farmacias del condado de Milwaukee pueden prepararle las recetas, incluyendo Aurora, Serv-U, Drug Emporium, Jewel Osco, K-Mart, Pick & Save, Sam's Club, Target, Walgreen's, Wal-Mart y muchas otras farmacias locales. Si tiene alguna duda acerca de qué farmacias están en nuestra red, puede llamar al 1-800-788-2949. Cualquier otra pregunta acerca de las farmacias, llame al Servicio de Farmacias de iCare al 414-231-1074.

### **¿Qué servicios especiales me ofrecen?**

- Coordinador de atención personal para ayudarlo a obtener la atención que necesita
- Asesor de afiliados
- Transporte hacia y desde los médicos y otros proveedores
- Exención de copagos por las prescripciones de medicamentos u otros servicios
- Programas de educación y comunicación para los afiliados
- Acceso a la coordinación de atención las 24 horas

### **¿Qué reglas de inscripción debo seguir?**

Cuando usted se afilia a iCare, le asignamos un coordinador de atención. El coordinador evaluará sus necesidades de atención médica y le ayudará a obtener los servicios que necesita. Se espera que los afiliados participen activamente en el proceso de planificación de la atención.

Se utiliza una lista de medicamentos preferidos.

Es posible que necesite una derivación para algunos servicios.

Los servicios de un quiropráctico están cubiertos por Medicaid a cambio del pago de honorarios; iCare no presta dichos servicios. Puede ver a cualquier quiropráctico que acepte su Forward Card de Medicaid.



## ¿Dónde puedo recibir atención médica?

Proveedores principales	Proveedores principales (continuación)	Hospitales
16 <sup>th</sup> St. Community Health Center Acacia Clinic American Behavioral Clinics ARO Counseling Aurora Medical Clinics Burleigh Family Care Catholic Charities Cedar Creek Family Counseling Centre for Positive Development Christian Family Counseling Clark Square Family Health Centers Clinica Latina Columbia Primary Care Physicians Columbia-St. Mary's Family Practice Cornerstone Counseling Centers Covenant Professional Network Curative Care Network Health Plan Discovery and Recovery Center Gateway Health Center Glendale Family Practice HealthCare for the Homeless Hispanic Medical Center ICF Consultants Lakeshore Medical Clinics Lisbon Avenue Health Center Lubsey Medical Clinic Lutheran Social Services	Medical College of Wisconsin Physicians META House Milwaukee Family Practice Milwaukee Health Services Milwaukee Women's Center MLK Heritage Center Ravenswood Renew Counseling Sethi Medical Clinic Shafi Medical Center Shorehaven Counseling Associates Solutions Counseling Southeast Wisconsin Life Skills Clinic St. Luke's Family Practice St. Michael's Family Care Center St. Mary's Physician Network Stress Management Clinics Unlimited Potentials Urban Family Medical Clinic Villard Primary and Specialty Care WI Community Mental Health Counseling Ctrs., Inc	<p><b>Cudahy</b> St. Luke's South Shore</p> <p><b>Milwaukee</b>            Children's Hospital of Wisconsin            Columbia Center, LLC            Columbia Hospital            Columbia-St. Mary's Sacred Heart Rehabilitation Institute            Aurora Sinai Medical Center            St. Francis Hospital            The Wisconsin Heart Hospital            St. Joseph Regional Medical Center            St. Luke's Medical Center            St. Mary's Hospital of Milwaukee            St. Michael Hospital</p> <p><b>Wauwatosa</b>            Aurora Psychiatric Hospital (<i>excluye edades de 22 a 64 años</i>)</p> <p><b>West Allis</b>            West Allis Memorial Hospital</p>

### Información general

Servicios al Afiliado a SSI: 1-414-443-3400 ó 1-866-608-3400  
 TDD/TTY: 1-414-345-4621 ó 1-800-446-6136

Puede comunicarse con el Servicio al Afiliado a SSI para realizar consultas sobre:

- Proveedores en nuestra red
- Servicio de transporte
- Intérpretes (incluido el lenguaje de señas norteamericano)
- Pedidos de medios alternativos (Braille, cintas, letras grandes)
- Información acerca del abuso de sustancias adictivas, los servicios de salud mental, odontológicos, de la vista, de coordinación de atención y los beneficios.

### **¿Qué farmacias prepararán mis recetas?**

Aurora, K-Mart, Osco, Sentry, Shop-Ko, Super Saver, Walgreen's, Walmart y otras. Si su farmacia habitual no está en la lista, comuníquese con el Departamento de Servicios al Afiliado para averiguar si está en nuestra red.

### **¿Qué servicios especiales me ofrecen?**

- Transporte (traslados en taxis y camionetas de fácil acceso están disponibles las 24 horas para las consultas con los proveedores y los tratamientos cubiertos)
- Servicios de relevo en el domicilio. (El servicio de relevo le permite a los cuidadores tomar un descanso de sus obligaciones. Cuando ha sido autorizado, se permiten hasta 10 horas de servicio de relevo al mes.)
- Coordinadores de atención (son trabajadores sociales, enfermeros o clínicos de salud del comportamiento que pueden ayudarle a obtener los servicios que necesita)
- Principios de recuperación (MHS apoya los principios de recuperación de la salud del comportamiento)
- Elección de marcos que mejoran la visión (usted puede elegir de una amplia selección de marcos)
- NurseWise® (línea telefónica las 24 horas para consultas). MHS está siempre disponible para ayudarle.
- Intérpretes (para todos los idiomas, incluido el lenguaje de señas norteamericano, o ASL)
- Personal bilingüe (el personal de MHS habla español, hmong e inglés)
- Derivaciones a organismos de la comunidad (para otros servicios o programas que lo ayudarán con los servicios que necesite)
- Programa START SMART for your Baby™ (enfermeros del MHS y trabajadores sociales le ayudarán a manejar su embarazo)
- Smoking Cessation Program (para ayudarlo a dejar de fumar)
- Visitas a domicilio (nuestro personal de CONNECTIONS lo visitará en su hogar si desea información en forma personal)
- Médico de atención primaria (puede ser un médico de atención primaria (PCP) o un especialista)
- Programas para la diabetes y el asma (nuestro personal puede brindarle información acerca del asma y la diabetes para ayudarlo a manejar mejor su salud)

### **¿Qué reglas de inscripción debo seguir?**

Debe elegir un médico de atención primaria. El médico de atención primaria que elija coordinará su atención médica. Si su médico no está en nuestra red, podemos invitarlo a trabajar con MHS.

Medicaid cubre servicios quiroprácticos a cambio del pago de honorarios; Managed Health Services no presta dichos servicios. Puede ver a cualquier quiropráctico que acepte su Forward Card de Medicaid.

## ¿Dónde puedo recibir atención médica?

Proveedores principales	Hospitales
<p><b>Médicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Downtown Health Center</li> <li>• Independent Physicians Network</li> <li>• Medical College of Wisconsin</li> </ul> <p><b>Salud mental/del comportamiento:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• United Behavioral Health               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aurora Family Service</li> <li>• Aurora Health Care Metro</li> <li>• Aurora Medical Group</li> <li>• American Behavioral Clinics</li> <li>• Psychiatric Consultants &amp; Therapists</li> <li>• AADRS Shorehaven</li> <li>• ARO Counseling Centers</li> <li>• Stress Management and Mental Health</li> <li>• Catholic Charities Diocese</li> <li>• Lutheran Social Services</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Servicios odontológicos:</b> Doral Dental</p> <p><b>Vista:</b> Herslof Optical Company, Inc.</p>	<p>Servicios médicos:            Milwaukee, Children’s Hospital of Wisconsin            Milwaukee, Columbia Hospital            Milwaukee, Froedtert Memorial Hospital            Glendale, Orthopaedic Hospital of Wisconsin            Milwaukee, Sacred Heart Rehab Hospital            Milwaukee, St. Francis Hospital            Milwaukee, St. Joseph’s Hospital            Wauwatosa, St. Joseph’s Hospital            Milwaukee, St. Mary’s Hospital            Milwaukee, St. Michael’s Hospital            Milwaukee, Wisconsin Heart Hospital</p> <p>Salud mental/del comportamiento:            United Behavioral Health</p> <p>Milwaukee, Aurora Psychiatric Hospital            Milwaukee, Sinai Samaritan Medical Center            Milwaukee, St. Michael Hospital</p>

### Información general

Servicios de traducción y de atención al cliente:	1-800-504-9660 (llamada gratuita)
Servicios TDD:	1-800-324-7448 (llamada gratuita)
Servicios de interpretación:	1-800-504-9660 (llamada gratuita)
Doral Dental	1-800-417-7140 (llamada gratuita) o 1-800-404-4721 (llamada gratuita)
Herslof Vision	1-414-462-5522 ó 1-800-796-6296 (llamada gratuita)
Servicio de transporte:	1-414-479-9400 ó 1-800-504-9660 (llamada gratuita)

Para obtener información general o para averiguar si su médico pertenece a nuestra red de proveedores, llame sin cargo al Encargado de inscripciones al 1-800-291-2002.

### **¿Qué farmacias prepararán mis recetas?**

UnitedHealthcare tiene contratos con Walgreens, K-Mart, Osco, Wal-Mart, Kohl's Rx, Target, ShopKo y otras farmacias del sudeste de Wisconsin. Pregúntele a su farmacéutico si es proveedor de UnitedHealthcare. Asegúrese de mostrarle su Forward Card y la de todo otro seguro que pueda tener. Las prescripciones de medicamentos pueden requerir una autorización con anterioridad.

### **¿Qué servicios especiales me ofrecen?**

- UnitedHealthcare tiene programas de apoyo prenatal, asesoramiento sobre nutrición, para dejar de fumar y programas de asma y diabetes. Para obtener más información sobre otros programas comunitarios y relacionados con la salud, llame al número del Servicio de Atención al Cliente mencionado anteriormente.
- UnitedHealthcare cuenta con un programa de asesoramiento para brindarle acceso a temas relacionados con la atención y sensibilidad cultural. Si tiene alguna pregunta sobre dichos servicios, llame al Servicio de Atención al Cliente.
- UnitedHealthcare ofrece transporte en vehículo médico especializado para los servicios médicos cubiertos además del servicio público regular en el condado de Milwaukee.
- UnitedHealthcare tiene un servicio de emergencias las 24 horas para ayudarle a usted y a su familia a recibir atención en casos de urgencia. Si necesita más información, llame al número del Servicio de Atención al Cliente mencionado anteriormente.

### **¿Qué reglas de inscripción debo seguir?**

Cada afiliado debe elegir un médico de atención primaria. Si no lo hace, se seleccionará uno para usted. Este médico atenderá la mayoría de sus necesidades de atención médica. Para cambiar de médico, debe llamar al Servicio de Atención al Cliente de UnitedHealthcare al 1-800-504-9660 (llamada gratuita). Puede ver a su nuevo médico el primer día del mes siguiente al que recibamos su llamada.

Recibirá los números de teléfono por correo en un paquete con información para los afiliados. Revise el manual para afiliados y los listados de médicos. Se le enviará una tarjeta de referencia de UnitedHealthcare (UHC) aparte. Ésta incluye el nombre de su médico de atención primaria, información importante de contacto y una lista de atención de urgencia.

UnitedHealthcare ofrece servicios para ayudarle a comunicarse con su médico o con otros trabajadores de la salud. Puede utilizar este servicio si no habla inglés o si tiene impedimentos auditivos o del habla. Podemos ayudarle a obtener servicios en otros idiomas y en lenguaje de señas. Si necesita ayuda, llame al número del Servicio de Atención al Cliente mencionado anteriormente.

Antes de ver a otro médico o especialista, su médico de atención primaria deberá aprobarlo y le enviará al otro médico una nota de derivación por escrito. Este último deberá tener una copia de dicha nota para poder atenderlo. Las mujeres pueden elegir a un ginecólogo/obstetra y a otro médico de atención primaria. No se necesita una nota de derivación para visitar a un ginecólogo u obstetra.

UnitedHealthcare presta servicios odontológicos en los siguientes condados: Milwaukee.

Medicaid cubre servicios quiroprácticos a cambio del pago de honorarios; UnitedHealthcare no presta dichos servicios.



## **Información del proveedor de servicios de atención médica**

Aquí puede anotar los nombres y números de teléfono de sus proveedores de atención médica.

	<b>Nombre completo</b>	<b>Número telefónico</b>
<b>PCP/médico de atención primaria</b>		
<b>Odontólogo</b>		
<b>Proveedor de equipo médico perdurable (DME)</b>		
<b>Proveedor de atención médica a domicilio</b>		
<b>Hospital</b>		
<b>Farmacia</b>		
<b>Proveedor de servicios de atención personal</b>		
<b>Especialista</b>		
<b>Especialista</b>		
<b>Especialista</b>		

Otra información del proveedor de atención médica:

**Department of Health and Family Services**

**Division of Health Care Financing**

**Si tiene alguna pregunta, llame gratis al (800) 291-  
2002  
(traducción al español y al hmong)**